

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

« 04 » 06 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством в сфере гостеприимства

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-2. Применяет нормативные правовые акты, реализует нормы материального права в управлении гостиничным бизнесом.

ПК-3. Способен организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-4. Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-2.1. Осуществляет поиск и подбор необходимой правовой документации по управлению гостиничным бизнесом.

ИПК-2.2. Применяет законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права в управлении гостиничным бизнесом.

ИПК-3.2. Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-4.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения.

ИПК-4.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения.

2. Задачи освоения дисциплины

- Ознакомление с теоретическими основами, историческими предпосылками возникновения и развития теории и практики управления персоналом;

- Ознакомление с основными тенденциями в практике управления персоналом в организациях сферы индустрии гостеприимства и общественного питания, как в России, так и за рубежом;

- Формирование умений по решению типовых задач в области планирования и организации кадровой работы организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

- Приобретение студентами навыков использования технологий управления персоналом в современных организациях сферы индустрии гостеприимства и общественного питания;

- Формирование умений оценки эффективности управления персоналом.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор. Дисциплина входит в модуль Организационно-управленческий модуль.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Седьмой семестр, экзамен

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам:

- Формирование гостиничного продукта;
- Маркетинг организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- Организация питания в гостиничных комплексах;

– Тайм-менеджмент.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 часов, из которых:

– лекции: 18 ч.

– практические занятия: 26 ч.

в том числе практическая подготовка: 26 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Персонал предприятия как объект управления.

Управление персоналом: содержание, цели и задачи. Концепции управления персоналом как отражение различных подходов к работе с кадрами. Управление персоналом как составная часть философии туристского предприятия и его корпоративной культуры. Управление персоналом как система. Категории персонала на туристском предприятии. Субъекты управления персоналом: служба управления персоналом; структурные звенья; взаимодействие с линейными руководителями. Направления развития системы управления персоналом на туристском предприятии.

Тема 2. Кадровая политика в сфере гостеприимства.

Содержание лекции: Понятие, содержание кадровой политики на предприятии. Особенности кадровой политики в сфере гостеприимства. Виды кадровой политики и их характеристика. Взаимосвязь кадровой политики с корпоративной культурой, реализуемой в сфере гостеприимства. Кадровая политика и стратегия развития туристского предприятия, как производственно-хозяйственной системы. Кадровая политика как элемент адаптационного механизма предприятия, функционирующего в нестабильной экономической среде.

Тема 3. Определение потребности в сфере гостеприимства.

Основные аспекты управления персоналом в сфере гостеприимства. Определение потребности в рабочей силе как важный этап кадрового планирования. Особенности планирования численности персонала в условиях низкой стабильности внешней и внутренней среды в сфере гостеприимства. Формирование профессионально-квалификационной структуры персонала. Должностные инструкции.

Тема 4. Привлечение персонала в сфере гостеприимства.

Содержание лекции: Источники удовлетворения потребности в рабочей силе. Формы привлечения кандидатов на вакантные должности туристского предприятия. Организация подбора кадров в туристских организациях. Описание работы и профессиограммы: понятие и назначение.

Тема 5. Особенности набора, отбора и обучения персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Особенности набора, отбора и обучения персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Тема 6. Производственная адаптация сотрудников в сфере гостеприимства.

Производственная адаптация: понятие, ее различные стороны, значение управления процессом протекания. Объективные и субъективные показатели, используемые в оценке результатов психофизиологической, профессиональной и социально психологической адаптации сотрудника к работе и коллективу. Организационная адаптация персонала: создание надлежащих условий для высокопроизводительного труда, повышения удовлетворенности работника своей работой.

Тема 7. Развитие персонала в сфере гостеприимства.

Переподготовка и повышение квалификации как инструмент кадровой политики, обеспечивающий развитие персонала в туристских организациях. Основные формы переподготовки и повышения квалификации персонала, условия их выбора. Управление процессом развития персонала. Обоснование выбора форм и сроков развития персонала, пути повышения его эффективности.

Тема 8. Деловая оценка персонала.

Понятие и задачи деловой оценки персонала. Методические вопросы деловой оценки персонала: выбор содержания оценки, системы критериев и показателей, методов оценки, процедуры оценки. Классификация методов оценки, их содержание, положительные и отрицательные стороны. Аттестация персонала и методика ее проведения. Взаимосвязь результатов оценки с оплатой труда и другими аспектами управления персоналом.

Тема 9. Деловая карьера персонала в сфере гостеприимства.

Содержание лекции: Подбор кандидатов на руководящие должности: формирование резерва на выдвижение и работа с ним. Планирование кадрового резерва как основа прогноза продвижений и перемещений персонала. Основные этапы процесса формирования резерва персонала. Критерии подбора кандидатов в резерв. Источники формирования резерва персонала. Понятие и этапы деловой карьеры персонала. Деловая карьера в системе управления персоналом. Классификация типов трудовой карьеры. Планирование трудовой карьеры, ее связь с квалификационным и служебным продвижением работника.

Тема 10. Высвобождение персонала в сфере гостеприимства.

Содержание лекции: Значение высвобождения персонала. Виды высвобождения персонала. Особенности увольнения по инициативе сотрудника. Особенности увольнения по инициативе работодателя. Выход на пенсию, его особенности. Мероприятия по высвобождению персонала.

Тема 11. Оценка эффективности управления персоналом.

Методические подходы к оценке результатов совершенствования работы с персоналом. Система показателей, используемая в оценке. Характеристика экономического и социального эффекта от управления персоналом. Пути повышения эффективности управления персоналом и, в частности, работы кадровых служб. Затраты на рабочую силу и их характеристика. Стабилизация коллектива как условие окупаемости средств, инвестированных в персонал предприятия. Нормативно методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, проведения контрольных работ, тестов по лекционному материалу, и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Экзамен в седьмом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из трех частей. Продолжительность экзамена 1,5 часа.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «iDO» - <https://lms.moodle.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

в) План семинарских / практических занятий по дисциплине.

г) Методические указания по проведению лабораторных работ.

д) Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) Основная литература:

– Моисеева Е.Г. Управление персоналом. Современные методы и технологии: учебное пособие предприятия / Моисеева Е.Г. – Саратов: Вузовское образование, 2017 – URL: <http://www.iprbookshop.ru/68732.html>

– Емельянцева Служба управления персоналом: учебное пособие в 2-х частях / Емельянцева Н.В. – Симферополь: Университет экономики и управления, 2018. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/83941.html>

– Иванова-Швец Л.Н. Управление персоналом: учебное пособие / Иванова-Швец Л.Н., Корсакова А.А. – Москва: Евразийский открытый институт, 2009. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/10884.html>

– Инжиева Д.М. Управление персоналом: учебное пособие / Инжиева Д.М. – Симферополь: Университет экономики и управления, 2016. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/73272.html>

б) Дополнительная литература:

– Кучеренко И.М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / Кучеренко И.М. – Краснодар: Южный институт менеджмента; Ай Пи Эр Медиа, 2017. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>

– Моисеева Е.Г. Управление персоналом. Современные методы и технологии: учебное пособие / Моисеева Е.Г. – Саратов: Вузовское образование, 2017. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/68732.html>

– Дмитриев А.В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе: учебное пособие / Дмитриев А.В., Иванова-Швец Л.Н. – Москва: Евразийский открытый институт, 2011. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/10903.html>

в) Ресурсы сети Интернет:

– Открытые онлайн-курсы

– Журнал «Эксперт» - <http://www.expert.ru>

- Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ - www.gsk.ru
- Официальный сайт Всемирного банка - www.worldbank.org
- Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

- а) Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:
 - Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
 - Публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).
- б) Информационные справочные системы:
 - Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
 - Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
 - ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
 - ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
 - Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
 - ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
 - ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115. Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор. Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м².

столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска.	
Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121 ^А . Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул).	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м ² .